

服务员工作心得体会最新6篇（服务员工作心得体会最新6篇怎么写）

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/fanwen/meiwen/bb2ed1667a6f2311e45e78b020653336.html>

范文网，为你加油喝彩！

服务员工作心得体会 篇一

十月刚刚过去，回想这一具多月来的客房见习领班工作，就像一首交响乐一样，高低起伏，各种音符都有。但是经过这一具多月的工作，有收获有成长。作为一名基层的治理者，需要学习的地点还有不少。领班别仅仅是想象中的检查房间而已，需要做的还有不少。

1、客房卫生

楼层领班是确保客房卫生质量的关键人物，是操纵客房产品质量的最后环节，直接妨碍。对客人的服务质量。经过这一具多月来的工作实践，都是掌握了客房卫生的检查标准，也可以独立的去把控好一具房间的整体质量。但是依然有一些别脚的地点，在主管和部门的检查中依然存在别达标的事情。经过分析要紧依然对房间卫生的全局把控别到位，检查中仅仅拘泥单独的各个地点，缺少整体的把控。卫生质量的标准依然别够高，检查中依然有忽略的地点。只是经过这段时刻的卫生检查，认识到领班的检查不过一具监督补台的工作，更重要的依然职员对房间卫生的清理。所以在接下来的工作我将会加强对职员打扫房间的关注，提高职员的卫生标准，把好房间卫生的第一道关。

2、治理方面

有人说，领班是夹在缝里做人，这话一点也别为过，上要对主管负责，下要对职员负责，起到带头作用。工作中要处理好与上级、平级与下级的关系，是需要经过更多的实践和亲身记忆才干协调好的。在这一具多月时刻里，在这方面都是还做的还很少，还有不少的路要走，这方面将是我未来工作中最需要学习的地点，别仅仅是经过书本，还要经过向领导以及同事学习，弥补自己这方面的别脚。

3、沟通方面

由于之前在五号楼工作，与八号楼的职员接触别多，对他们别是特别了解。如今来到八号楼要和他们一起工作，必须和大伙儿互相了解，建立良好的工作氛围，所以这一具月来我加强与大伙儿的沟通，对每个职员都有了一定的了解。但是由于八号楼职员多，且年龄跨度大，性格迥异，难度依然比较大的，我也在试着寻觅和每个人沟通的办法。让自己尽快的融入到那个大班组。

4、与客沟通

做了领班后，与往常做接待时与客沟通的办法与心态要别一样，别再是仅仅与客沟通，然后交给领班，如今要独挡一面，自己想到最好的方式处理客人的别满和疑咨询，同时还要在职员面前起到带头作用，维护酒店的形象和利益。这一具月来也有每天试着与分管楼层的客人进行沟通，从最简单的询咨询客人的住店感觉到解决向客人索赔咨询题、投诉咨询题。开始觉得很难，别知如何开口，渐渐的放下心去感觉与客人沟通的欢乐。

领班的工作繁琐复杂，经过这一具月来的实践，感受的确别那么容易，但初试皮毛，在陈主管和其他领班的帮助下，渐渐也理顺了一些头绪。我相信接下来的两个月，我会更加努力，让大伙儿都能认可我的工作。

服务员的工作心得 篇二

这周实生活已经接近尾声了，回想一下我们这二个星期的经历，一个个实过的岗位：行车值班员（后文简称“行值”）、客运值班员（后文简称“客值”）、票亭、厅巡、以及站务。这些岗位都是车站运营的重要组成部分，而我们在这些岗位上的经验体会就显得十分宝贵。这一周的实当中，我第一个跟的岗位是行值，行值的主要任务是监控整个车站的运作，主动向本班值班站长汇报本班设备、设施的运作情景和各岗位的工作情景。

按有关规定操作和监控行车设备，对当班行车组织施工登记及施工安全等工作。全面负责设施、设备发生故障或发生异常情景时按照相关的程序能立刻做出应对。以及在没有设置low监控时需要操作low的车站，兼任low监控人员的职责。学岗位之后我的感想是：行值在没有紧急情景发生的时候相对较简便，可是他们身上的担子和职责却一点儿也不简便，因为一旦发生紧急事件，他们就必须立刻做出应对，将事故以最短的时间解决，并将影响降到最低。

在基本熟悉了行值的工作任务后，我开始了第二个岗位的实--客值。客值的主要职责是要对本班的票务管理工作负责，严格按照票务规章开展票务工作。安排并监督站务员的票务工作，进行相关的配票和结账。负责处理当班与乘客相关的票务事务及服务事务，必要时能够临时顶岗，让整个车站的运作更为合理。跟岗之后我的感想是：客值的工作需要十分的认真、细心与负责。因为与票务相关的工作必须要有两人盖章，并要在两人以上在场的情景下才能操作，这也体现出了客值工作的职责。并且，客值还需要时不时的顶岗，所以认真、负责的精神就是客值这个岗位的精髓。

之后我便开始了票亭的跟岗实。票亭的主要工作是处理与乘客相关的票务和事务，填写当日的票务报表和相关报表，保证票亭内的卫生情景，且在进出票亭后要随时使门坚持锁闭状态，票亭人员在肩负站厅巡视岗时负责巡视岗站厅工作的职责。跟岗之后我的感想是：票亭这个岗位十分辛苦，因为他是地铁运营应对乘客的一个服务窗口，所以必须时刻打起十二分精神，并时刻以微笑应对乘客，帮乘客兑换零钱并帮忙乘客解决一些疑问。我也一向在向师傅讨教怎样做好一名窗口服务人员，让乘客感到满意。

最终的两天，我跟岗学了厅巡以及站务的工作职责。厅巡的只要职责是帮忙乘客，回答乘客的询问，异常注意帮忙老弱病，有困难及伤残乘客。发现乘客携带超长、超大、超重的物品时，禁止乘客进站并耐心的向其解释。留意乘客携带的物品和可疑物品，禁止携带“三品”进站。留意是否有精神异常、酗酒的乘客，禁止其进站。如发现能够人员时汇报车控室，必要时请求警务人员或其他同事帮忙。定时巡视出入口制止摆摊、卖艺等违规活动。跟完岗我的感想是：厅巡其实职

责重大，要留意整个非付费区的一个情景，在职责范围内按规章执行一些紧急事故的处理。并不时的与乘客打交道帮忙乘客解决一些问题，是车站运作中不可缺少的一环。

同样很重要的还有站务。站务员在付费区内帮忙乘客解决一些问题。在列车进站、停稳、站离站时经过对讲机上报车空室，并站在紧急停车按钮附近，以便于发生紧急情景时能够立刻做出反应。在客流量大时，要组织乘客排队，并分散客流至各个车门候车，阻止关门时还冲向列车的乘客上车，劝阻他们耐心等待下一班列车。这一周的实生活，我已经熟悉并学到了车站各个岗位的职责。但这并不是结束，而是新的一个开始。在未来的实中我要在这些岗位上将这些工作做好，并不倦的向师傅们讨教工作中的经验和注意事项，更加努力的做好自我。让自我更上一层楼。

服务员工作心得体会 篇三

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性...等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样？工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬...其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，你能过关么？就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的"考官"。你做到彬彬有礼了吗？你做到和蔼可亲了吗？你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗？你做到无可挑剔了吗？你做到了多少？

你做到了多少，也就意味着"考官"能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的"内应"，工作得很"漂亮"：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的"天使"，带着"蒙娜丽莎"那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对"上帝"们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出"兵来将挡"的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种"苦"中去锻炼自己吧，"玉不琢不成器"，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

服务员工作心得体会 篇四

常常想，服务员这一职业，因它的多面性、不规律性、危险性。。等等诸多工作特性，所以决定了想要做好它，确实不容易。它需要我们不仅要有对工作的满腔热忱，更要有一颗追求完美的心。

现在，当我们终于实现了当初的梦想。可我们又做得怎么样？工作懒懒散散，妆容马马虎虎，甚至言辞冷漠，态度生硬。。其实在生活中，我们每一个人随时随地都面对着别人审视的目光，

你能过关么？就好象我们的客人，其实他们就是你每天都要面对的“考官”。你做到彬彬有礼了吗？你做到和蔼可亲了吗？你做到高贵典雅、端庄大方、聪明伶俐、沉着冷静、机智果断了吗？你做到无可挑剔了吗？你做到了多少？

你做到了多少，也就意味着“考官”能给你打多少印象分，也就意味着他将决定以怎样的态度对待你，是尊重？是信任？抑或是冷漠，甚至轻视？人与人之间其实就是相互的，别人对你的态度，实际就是你自身言行的一面镜子，不要总去挑剔镜子的不好，而是应更多地反省镜子里的那个人哪里不够好，哪里又需要改进。

具体到我们的实际工作中，也就是要求当你负责内务工作的时候，你是不是一个很好的“内应”，工作得很“漂亮”：动作麻利，收拾得很干净，东西永远准备在别人需要之前，做一个坚实的后盾，保障着外部工作的顺利进行；当你身处外部工作时，你有没有化身成一位美丽的“天使”，带着“蒙娜丽莎”那般永恒的微笑，以无限的爱心和耐心去面对“上帝”们，爱常人之所不能爱，忍常人之所不能忍；当你是一位领班时，你能不能协调和组织好每一个岗位，既着眼于大局，又注重细微，既关注客人感受，又关爱年轻人员的成长，帮助她们尽快地进入工作角色。当有不正常的事情发生时，你还能沉着、机智、果断的面对，拿出“兵来将挡”的气魄。

如果说，服务工作是一种很辛苦的职业，那就让我们投入到这种“苦”中去锻炼自己吧，“玉不琢不成器”，终有一天，你会发现，它已使我们变得更坚韧，让我们更宽容，更丰富，同时也更美丽！

实习将近三个月了，时光匆匆如流水。虽然在这过程中有苦涩，有抱怨，但也有快乐，有喜悦，最终在愉悦的心情中进行着自己的实习生活。这三个月的时光，给自己留下了很多的思考，我真正的感觉到了教育的失衡。

一、就是学生对老师的适应和老师对学生的适应。例如我现在接手两个班的语文学习。在和学生的交流中我明显可以感觉到的。到，学生不喜欢适应教师这种方式，他们抱怨，自己不停的适应新老师，适应新的教学方式，可是但每次当完全适应的时候，马上就要结束，又要适应新的了。

二、实习现阶段对于我们来说是不成熟的，实际上现在我们很多的条件，都不能和实习相配。我们对于学生的思维还有行为无法做到完全的了解，在一定程度上对他们好多的行为方式感到不解和困惑，以至于无从下手地解决，但是另一方面，因为我们是大学生，跟学生的年龄还有心理年龄比本校教师有优势，学生们乐于向我们寻求帮助，当然我也很乐意帮助他们，从这来说，我们对学生的了解会更细致入微。

三、还有就是实习老师对实习学校人文环境的适应问题。实际上每一个学校，在历史的前进过程中都慢慢的形成了自己学校的一些独特的认为环境，这些环境，让我们要有一个适应过程，就像学生说的，当我们适应了也就是要离开的时候了。有时，我们会听到实习学校老师对我们的评价，有好的也有负面的，说句心里话，有几个人不想把工作做好呢，可是有时候不是你想了就能完成的，因为还有很多现实的因素。例如在问题学生上。和很多的老师交流过，对于问题学生，我们都是无法全身心的投入。现在教育中的各种矛盾，一处理不好就会升级，特别是在教育问题学生方面，由于我们是实习老师的身份，在这方面更是特别的敏感，相对于教学成绩，在学生的管理上，我们都是抱着，希望自己半年的支教生活能平安的结束，不要发生意外，就是成功的了，在这些意外的面前，自保或许是最好的了，平安或许是我们最大的心愿了。所以在这个意义上，对于一些问题学生是不公平的。

岁月无痕，但我知道自己到现在为止，三个月的时光不会是没有痕迹的。因为它真实的在我生命中，成为了我的记忆。三个月是自己人生的一段历程，无论这中间，我有过这样的情绪，我都想认真的把自己的感受写下。

服务员的工作心得 篇五

从这次酒店服务员，改变我认为干酒店服务员是没有前途的消极想法；树立了干一行，爱一行的思想，知道了一个人是否有所作为，不在于他从事何种职业，而在于他是否尽心尽力把所从事的工作做好。具备了我的从业意志和端正了我的工作态度；知道了成功服务员应有的素质，从而增强我的从业意识，立志要么不做，在这次服务员工作中我得出服务员的工作心得。

热爱你的工作：当你热爱自己的工作，你就会快乐地、更容易地做好你的工作。我们要让就餐的人们获得健康、能量与良好的服务。你就可能将平凡的工作做得不同凡响。

要有勤奋的精神：酒店工作主要是手头工作，通常不会过重，多做一些与不会累坏。所以我们要做到腿勤、眼勤、手勤、心勤。主动地工作，主动地寻找工作。“一勤天下无难事”的俗语说出一个很深刻道理，只要你勤奋成功的大门就为你敞开。

要有自信心：与金钱、势力、出身背景相比，自信是最重要的东西，自信能帮助人排除各种障碍、克服各种困难，相信自己是最优秀的。

要学会做人：做人就是做一位敬业、感恩、乐于助人、讲职业道德的人，真诚做人、认真做事，事业将会更成功。

平常心面对工作中的不公平：在工作中没有绝对的公平，位在努力者面前，机会总是均等的。没有一定的挫折承受能力，今后如何能挑起大梁。

团队：发挥团队精神是企业一致的追求，酒店企业的工作由多种分工组成，非常需要团队成员的配合。具有团队精神、善于合作的员工和企业都更成功。

这次的工作给我的体会非常的深刻，我觉得我们做每一件事情都是，每天进步一点点：积沙成塔、积少成多，很多成功者就是积累一点点小而成大器的。每天创新一点点，是在走向领先；每天多做一点点，是在走向丰收；每天进步一点点是在走向成功。

服务员工作心得 篇六

- 1、备用金在交接本上签字确认；
- 2、当班期间不准打私人电话；
- 3、随时保持收银台内的卫生；
- 4、当班期间不准进入与工作无关的程序；
- 5、随时注意使用规范的礼貌用语；

- 6、当班期间不准聊天、吃零食、玩手机；
- 7、两班交接班必须时所需事情，务必说清，特殊事情要在交接本上注明确认方可上下班；
- 8、任何人不准在收银台提取现金；
- 9、免签单必须当事人当天签字，特殊情况通知主管；
- 10、收银员必须当面点清客人的消费金额数、辨别真伪，如有问题责任自负；
- 11、收银台重地，其余人员一律禁止入内，如发现私自进入者，严肃处理，如有其它问题，负相关责任。

它山之石可以攻玉，以上就是t7t8美文号为大家带来的6篇《服务员工作心得体会》，希望对您的写作有所帮助，更多范文样本、模板格式尽在t7t8美文号。

更多 范文 请访问 https://www.wtabcd.cn/fanwen/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发